



SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD



EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A. E.S.P.

POLITICA DE COMUNICACIONES

ARMENIA, MARZO 2019





Contenido

1. PRESENTACIÓN	2
2. INTRODUCCIÓN	3
3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA COMUNICACIÓN	3
3.1 OBJETIVO GENERAL	3
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
4. LAS COMUNICACIONES EN EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.	4
5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	4
6. BUENAS PRÁCTICAS DE COMUNICACIONES	5
7. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN.....	6
7.1 PÚBLICOS DE INTERÉS	6
7.2 LOS VOCEROS DE LA ENTIDAD:	6
7.3 LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL:.....	6
8. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	7
8.1 Comunicación Interna.....	7
8.1.1 Canales de Comunicación Interna	7
8.2 COMUNICACIÓN EXTERNA.....	8
8.2.1. Canales de Comunicación Externa	8
9. PREMISA DE COMUNICACIONES	9
10. ESTRUCTURACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	9
11. VALORES QUE RIGEN LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	10
12. MENSAJES CLAVES	10
13. EVENTOS, EL PROTOCOLO Y LA ETIQUETA INSTITUCIONAL	10
14. COMPROMISOS CON LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES	10
15. MARCO LEGAL.....	11
16. MEJORA CONTINUA.....	11
17. RESPONSABLES.....	12



Código:DI-D-02

Versión: 02

Fecha de
emisión:28/03/2019


Página
2 de 13

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

1. PRESENTACIÓN

El presente documento es una propuesta para lograr desarrollar una política de comunicaciones para Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. que establezca una relación entre la entidad, sus usuarios y comunidad en general, para la expansión de los espacios de encuentro y de intercambio, además de fortalecer la identidad institucional de los trabajadores que laboran en dicha organización en los diferentes municipios.

En ese sentido, el quehacer mismo de las comunicaciones tiene como fin demarcar una ruta en donde ellas, las comunicaciones, aparecen como un proceso misional y transversal, donde se conviertan en una herramienta que acelere la ejecución de una estrategia de socialización de la información de Empresas Públicas del Quindío y de mejoramiento de su imagen ante sus diferentes públicos de interés.

	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP POLITICA DE COMUNICACIONES			
Código:DI-D-02	Versión: 02	Fecha de emisión:28/03/2019	Página 3 de 13	DOCUMENTO CONTROLADO

2. INTRODUCCIÓN

La Política de Comunicación de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., entiende la comunicación como un proceso de diálogo, en el cual se desarrolla un intercambio de mensajes planificados y orientados a la contribución de los objetivos propuestos por la entidad.

La comunicación contribuye a la consecución de los objetivos, planes de acción, estrategias y metas organizacionales contribuyendo con esto al éxito de su gestión.

En este contexto la Política de Comunicación busca establecer procedimientos que contribuyan a la mejora de las relaciones internas de la entidad, así como la interacción comunicativa con su público externo; informando oportuna y verazmente, recogiendo consultas y sugerencias de la comunidad.

Con la implementación de una Política de Comunicación Empresas Públicas del Quindío EPQ. S.A E.S.P. constituirá un sistema de interrelaciones y entendimientos entre sus públicos, internos y externos, que facilite el cumplimiento de sus objetivos.

De igual manera, la Política de Comunicación define las estrategias de desarrollo y administración de los diferentes medios de comunicación, fortalece la cultura y los valores institucionales, a fin de optimizar su clima organizacional.

Por ello desde Empresas Públicas del Quindío se propende por una comunicación transparente, oportuna y eficaz que permita una mejor relación con nuestros públicos y emitir mensajes e información útil y de interés de manera permanente y/o cuando se requiera.

3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA COMUNICACIÓN

3.1 OBJETIVO GENERAL

Gestionar, generar y construir unas comunicaciones con enfoque estratégico y en forma efectiva para Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P. con el propósito de proteger la imagen y la reputación corporativas, contribuir a la efectiva toma de decisiones, facilitar las relaciones y el diálogo con los usuarios, públicos de interés, medios de comunicación y comunidad en general

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar que la información emitida a los públicos interés, usuarios, medios de comunicación y comunidad en general sea oportuna, clara, precisa y veraz.





- Contribuir al fortalecimiento de la imagen corporativa y la percepción que sobre la Empresas Públicas del Quindío E.P.Q. S.A. E.S.P. tienen las audiencias externas, usuarios, opinión pública, medios de comunicación y comunidad en general con que la entidad interactúa directa e indirectamente
- Facilitar el direccionamiento de las acciones de comunicación orientadas a prevenir y afrontar con efectividad las posibles situaciones de crisis en la organización.
- Contribuir al fortalecimiento de la cultura organizacional y del sentido de pertenencia de los colaboradores.

4. LAS COMUNICACIONES EN EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.

La gestión de comunicaciones en Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. vela por la imagen de la Institución y su posicionamiento entre los públicos internos y externos.

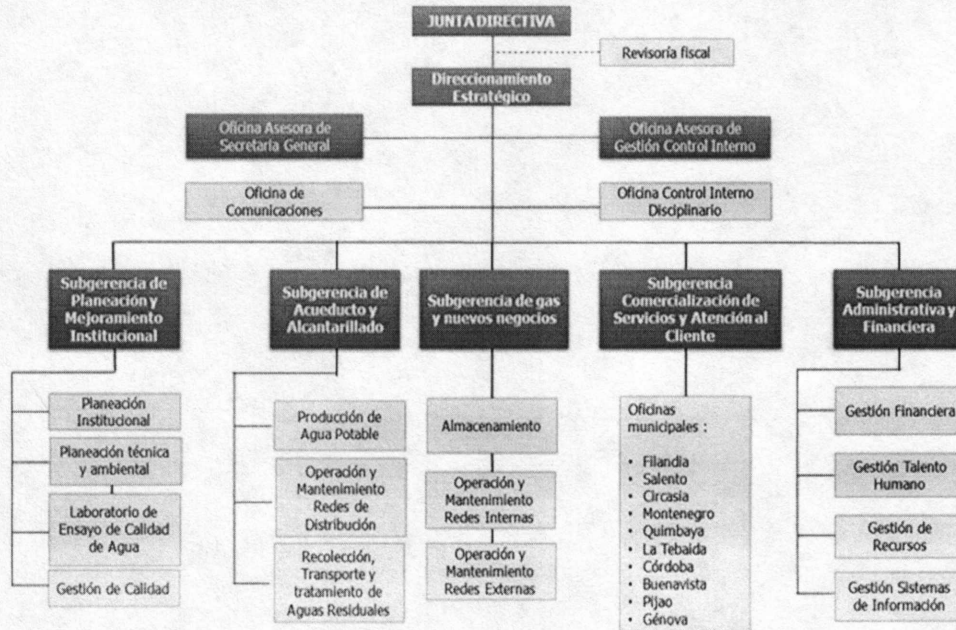
Esta labor se realiza mediante el diseño de estrategias comunicativas, la creación de mensajes institucionales, informativos y dispositivos de comunicación coherentes con la misión y los objetivos de la entidad.

La presencia institucional se promueve a través del buen nombre de la identidad corporativa, la conducción de relaciones con las entidades estratégicas, la realización de medios y procesos de comunicación que proyecten el que hacer de EPQ.

Es importante que Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. cuente con una Política de Comunicaciones que permita anticipar y reaccionar de manera asertiva ante cualquier evento.


5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





6. BUENAS PRÁCTICAS DE COMUNICACIONES

- Toda información destinada a la publicación o difusión en uno de los medios de comunicación de la entidad o que esté dirigida a cualquiera de sus públicos, debe ser previamente revisada y aprobada por la gerencia, subgerencias o dependencia experta o con manejo detallado de la información y la oficina de comunicaciones
- El manejo de la imagen, presentaciones y publicaciones de la institución se rige por el manual de Imagen Corporativa vigente
- El Área de Comunicaciones es la única dependencia que cuenta con la facultad de emitir comunicaciones institucionales a los medios de comunicación y periodistas.
- Todos somos embajadores de la imagen e identidad corporativa de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P. La manera como nos comportamos y nos relacionamos día a día, dentro y fuera de la oficina será un reflejo de ella ante nuestros públicos externos
- Los buenos modales, la cortesía, el respeto y tolerancia, son reglas que se deben seguir en nuestra comunicación diaria, deben también tenerse en cuenta cuando nos comunicamos de manera impersonal. Al otro lado de la pantalla o del medio que se esté usando, hay un ser humano y en Empresas Públicas del Quindío deberá primar la atención a los usuarios y públicos de

	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP POLITICA DE COMUNICACIONES			
Código:DI-D-02	Versión: 02	Fecha de emisión:28/03/2019	Página 6 de 13	DOCUMENTO CONTROLADO

interés de la manera más cordial y tratando de solucionar sus inquietudes de la manera más efectiva posible.

7. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

7.1 PÚBLICOS DE INTERÉS

Públicos: Audiencias o grupos de personas con quien debemos comunicarnos o relacionarnos. Basados en los objetivos de comunicación que se tienen con cada uno de éstos y en sus particularidades, es que direccionan los mensajes y las estrategias de comunicación.

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P mantendrá informados a sus públicos de interés sobre políticas, objetivos, resultados, decisiones, programas y proyectos misionales mediante mensajes, medios y mecanismos de comunicación coherentes con la misión institucional.

Se consideran públicos internos: funcionarios, contratistas, Gerente, Subgerentes y Junta directiva.

Son públicos externos usuarios, medios de comunicación, sector empresarial y en general, la comunidad.

Son considerados públicos intermedios proveedores y familiares de públicos internos

7.2 LOS VOCEROS DE LA ENTIDAD:

Los principales voceros de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P son: el Gerente General, el asesor de gerencia, los subgerentes y directores de oficina.

El Gerente General de Empresas Públicas del Quindío EPQ. S.A. E.S.P. Delegará los voceros ante los medios de comunicación, de acuerdo con los temas y pertinencia de los pronunciamientos.

7.3 LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL:

La Oficina de Comunicaciones de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. propenderá por el correcto uso de la identidad institucional en cada una de las piezas de promoción, publicidad y medios de comunicación con impacto en los públicos objetivo de la entidad.

Mantendrá mecanismos de comunicación de carácter institucional que permitan el flujo e intercambio de mensajes en las áreas misionales y administrativas, mientras se promueve el conocimiento, el clima organizacional y el sentido de pertenencia.





Es política de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., administrar y conservar relaciones con los medios de comunicación locales, regionales y nacionales.

Desde la Oficina de Comunicaciones se difundirán, crearán y emitirán con apoyo de Gerente General, el asesor de gerencia, los subgerentes y directores de oficina, las comunicaciones institucionales a los medios de comunicación y periodistas.

La comunicación en Empresas Públicas del Quindío se constituye como uno de los pilares estratégicos de la entidad, por esto, su rol principal es el de posicionar la imagen a través de iniciativas, medios y canales de comunicación atractivos e innovadores que permitan la transmisión efectiva de los mensajes.

Los canales de comunicación son herramientas usadas por la Entidad con el fin de transmitir comunicaciones e información a todos los públicos de interés y buscar espacios de interacción y comunicación con ellos.

Cuando se emiten comunicaciones del cualquier tipo Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. será muy cuidadosa con la información que suministra, los canales usados y el vocero que suministra esta información.

8. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación organizacional es el proceso constructivo de mensajes que comprende todos los hechos y acciones internas y/o externas, en el cual se genera un acto comunicativo. Se entiende todo hecho comunicativo como el que sucede dentro de los parámetros organizacionales.

8.1 Comunicación Interna La comunicación interna refiere a la información generada dentro de la organización y supone la interacción que esta mantiene con su público interno.

8.1.1 Canales de Comunicación Interna

- a. **Reuniones generales, Comité Institucional de Gestión y Desempeño/grupos de trabajo:** integrantes de grupos de trabajo. Gerente General de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P, Junta Directiva Subgerentes y jefes de oficina, contratistas y equipos de trabajos conformados.
- b. **Carteleras Institucionales:** Las carteleras se encuentran relacionadas con novedades de la entidad, información de carácter oficial y campañas, las publicaciones en cartelera en especial circulares y publicaciones oficiales deben estar avaladas por la Gerencia General o por la Subgerencia encargada del tema en particular. La logística de las carteleras será manejada por la Oficina de Comunicaciones de EPQ.




- c. **Correo electrónico institucional:** El correo institucional interno facilita el envío y recepción de información entre el personal de Empresas Públicas del Quindío. Opera como medio hábil de notificación. La administración y designación del correo institucional (empresaspublicasdelquindio@gmail.com), será manejado por la oficina de Comunicaciones de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.
- d. **Boletín informativo interno:** Instrumento de información dirigido a usuarios internos, funcionarios en el que se facilita la divulgación de la gestión y demás actividades relacionadas con la organización, a cargo de la oficina de Comunicaciones.

8.2 COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación externa supone la interacción que mantiene Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P., con sus diferentes públicos externos. Busca mantener y mejorar su relación con ellos, proyectar una imagen favorable y promover sus servicios. Los dos principales focos de la comunicación externa son: los usuarios, los medios de comunicación y la comunidad en general.

8.2.1. Canales de Comunicación Externa

- a. **Páginas Webs:** <http://www.epq.gov.co> , la página web ofrece información relevante para la ciudadanía, los servicios, sus trámites y requerimientos. Esta es administrada por la oficina de sistemas de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P supervisados Gerencia General y cada una de la Subgerencias que soliciten publicaciones.
- b. **Boletín informativo externo:** Instrumento de información dirigido a usuarios, a los medios de comunicación y a la comunidad en general en el que se facilita la divulgación de la gestión y demás actividades relacionadas con la organización, a cargo de la oficina de comunicaciones.
- c. **Pautas radiales y Notas de TV:** Breve espacio de información dedicado a anuncios relacionados con los servicios y actividades de la organización. Las declaraciones para radio y televisión serán realizadas por la Gerencia General, Asesor de Gerencia, Subgerencias, jefes de oficina o el vocero designado por la Gerencia General.
- d. **Ruedas de Prensa:** encuentro con los medios de comunicación en donde, previa convocatoria, la Gerencia General, Subgerencias y demás dependencias divulga a la opinión pública en general, una situación o versión de un hecho institucional relevante.
- e. **Avisos de Prensa:** Medio por el cual se transmite una información de interés para el conocimiento de la opinión pública en general o específica (usuarios, ciudadanos, proveedores)

		EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP POLITICA DE COMUNICACIONES		
Código:DI-D-02	Versión: 02	Fecha de emisión:28/03/2019	Página 9 de 13	DOCUMENTO CONTROLADO

f. Medios de comunicación digitales: Los medios de comunicación digitales (Facebook, Twitter, etc.) serán administrados por la oficina de Comunicaciones de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. previa conformidad de la Gerencia General.

9. PREMISA DE COMUNICACIONES

En Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. es fundamental una comunicación direccionada y efectiva para llegar a los públicos. Es importante conocer los canales con que cuenta la entidad para conseguir que los públicos objetivos entiendan de la forma más clara un determinado mensaje, la comunicación organizacional es una herramienta poderosa que es muy útil conocer y manejar.

En este sentido, la presentación, contenido, intención, expresión, contexto, ambiente y todos los detalles presentes en un acto comunicativo se integran para decir algo sobre alguien o algo, y es fundamental propender que nada quede al azar y, sobre todo, que la integración de todos los elementos emita un mensaje coherente.

Esto no sólo contribuye a mejorar las relaciones laborales, sino que aporta un grado importante de valor a las relaciones interpersonales dentro de la Entidad.

La comunicación dentro de un equipo de trabajo, y entre los diferentes equipos, mejora el clima laboral, del compromiso de los servidores con su trabajo, de su integración con la cultura organizacional y de su conocimiento de la misión de la Entidad. Asimismo, es un aliado estratégico para la misión de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

Es importante para que los funcionarios, contratistas y colaboradores de la entidad este alineados con los objetivos que todos compartan un lenguaje común, tanto en lo técnico y operativo como en lo intangible (misión, visión, valores de la empresa y cultura organizacional).

10. ESTRUCTURACIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. busca estructurar y coordinar los procesos y requerimientos de comunicación de manera planeada, unificada y coherente, y por tal motivo se define los siguientes pasos:

- Definir cuál es la necesidad de comunicación y cómo se debe actuar
- Definir un responsable de comunicaciones para que diseñe y ejecute el plan, producto acción de comunicación.
- Formalizar y registrar todas las acciones de comunicación con el propósito de construir memoria de la entidad.





Este responsable a su vez debe definir:

- QUÉ: mensaje (s) claves que deben ser comunicados
- QUIEN o (S): son las audiencias o públicos a quienes debe llegar el mensaje
- COMO: va a comunicar o transmitir el mensaje
- CUANDO: será comunicada o transmitida la información
- EFECTO O ACCIÓN: que se quiere lograr una vez se efectúe la comunicación.

11. VALORES QUE RIGEN LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

- Responsabilidad en el actuar comunicacional.
- Participación y colaboración con los procesos de comunicación.
- Respeto por los públicos a los que se les comunica
- Veracidad, relevancia y transparencia en la información y mensajes que se transmiten

12. MENSAJES CLAVES

Los mensajes claves son aquellas ideas o enunciados correctamente contruidos, que reflejan la identidad de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. (valores, misión, visión, objetivos y metas), que sirven como discurso único para generar recordación e inciden en la identidad y reputación.

Además, los mensajes claves tienen el propósito, de dar respuesta de manera estratégica a las dudas manifestadas por las distintas audiencias, así como también el de generar una opinión pública positiva.

13. EVENTOS, EL PROTOCOLO Y LA ETIQUETA INSTITUCIONAL

Estos elementos son parte de la imagen institucional, reflejan y expresan la planeación y el desarrollo institucional en cada una de las áreas, subgerencias y dependencias de Empresas Públicas del Quindío S.A. E. S.P. por lo que desde cada una de las subgerencias se propenderá por el apoyo, colaboración y logística para el desarrollo de eventos masivos institucionales en pro de la imagen de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

14. COMPROMISOS CON LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES

La claridad de la información y el transparente acceso a ésta por parte de los servidores, es vital para el ambiente laboral, por tal motivo en Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. la información de tipo institucional se genera de forma descendente, asegurando que la Gerencia General, Asesores de Gerencia, Sub Gerentes y Jefes de Oficina la transmitan a sus equipos de trabajo. Así mismo el Gerente tiene el rol de generar el vínculo entre los colaboradores y los directivos de la organización.





Todos los servidores de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., deben informar y consultar con los respectivos responsables de los canales internos y externos cualquier necesidad o acción de comunicación que se requiera con cualquiera de los públicos de la entidad.

Todos los colaboradores de EPQ son responsables por el manejo adecuado tanto de la información como de los medios de comunicación que la entidad ha puesto al servicio. Mantener canales de comunicación abiertos y responsables es fundamental para la imagen de la entidad.

En caso que algún colaborador de la entidad sea contactado por audiencias externas tales como miembros de la comunidad, inversionista, analistas y prensa, entre otros, y sea requerido para entregar información de la entidad que sea de carácter sensible como por ejemplo datos o cifras de producción, financieras, proyectos de inversión, etc., que requieran asesoría técnica que no esté en sus conocimientos deberá comunicarlo a la Gerencia General, Subgerencias, Jefes de Oficina o dependencia que tenga la información requerida para el adecuado tratamiento de ésta.

15. MARCO LEGAL


- **Constitución Política de Colombia 1991:** capítulo V De La Finalidad Social Del Estado Y De Los Servicios Públicos.
- **Constitución política de Colombia 1991:** Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.

16. MEJORA CONTINUA

Compromisos de Empresas Públicas del Quindío S.A. E.SP. en el proceso de mejora continua en comunicaciones

- Ética y veracidad en el suministro de la información y comunicados de Empresas Públicas del Quindío
- Incorporación de personal calificado humana y profesionalmente en los procesos de comunicaciones de Empresas Públicas del Quindío S.A. E.SP.
- Mejorar continuamente los procesos de comunicación de la entidad con el objetivo de fortalecer la imagen de Empresas Públicas del Quindío EPQ. S.A. en especial en los municipios donde presta servicios públicos.



	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP POLITICA DE COMUNICACIONES			
Código:DI-D-02	Versión: 02	Fecha de emisión:28/03/2019	Página 12 de 13	DOCUMENTO CONTROLADO

- Definir objetivos de mejora enfocados en la atención de necesidades y expectativas informativas de los públicos de interés, usuarios, medios de comunicación y comunidad en general
- Establecer objetivos y metas que fortalezcan los procesos de comunicación Empresas Públicas del Quindío S.A. E.SP.
- Establecer un fortalecimiento de la oficina de comunicaciones para contar con mayores recursos técnicos, financieros y humanos para lograr procesos de comunicación interna, externa y de medios para alcanzar un mayor impacto y efectividad.

17. RESPONSABLES

- **Responsabilidad de Gerente General:** Revisar, aprobar y hacer cumplir los objetivos de esta política.
- **Responsabilidad de la oficina de comunicaciones:** Administrar esta política.
- **Responsabilidad de la Subgerencias:** Asegurar la distribución, implementación y cumplimiento de esta política
- **Responsabilidad de todos los empleados:** Realizar su trabajo de acuerdo con esta política y los procedimientos de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.
- **Considera y resuelve esta Política de Comunicaciones:** Gerente General
- **Reglamenta:** Gerencia, Subgerencias y Comité de Gerencia
- **Responsable de Control:** Gerencia, Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional y Control Interno
- **Diseña e implementa:** Oficina de Comunicaciones con el apoyo de las subgerencias
- Con la correcta implementación de nuestra política de comunicación corporativa, conseguiremos ser más eficientes y velar por nuestros valores empresariales y nuestra imagen como empresas Prestadora de servicios públicos





**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
POLITICA DE COMUNICACIONES**

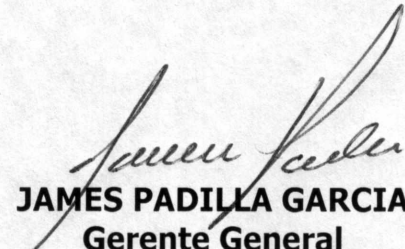
Código:DI-D-02

Versión: 02

Fecha de
emisión:28/03/2019

Página
13 de 13

**DOCUMENTO
CONTROLADO**


JAMES PADILLA GARCIA
Gerente General
Empresas Públicas del Quindío

Proyectó y Revisó: Alejandra Cordoba Maya – P.U Oficina de Comunicaciones *A.C.*
Revisó: Lina Marcela Sierra Correa –P. U Calidad - Subgerencia de Planeación y Mejoramiento
Institucional *L.M.S.C.*
Jhonny Alberto Rodríguez Jaramillo –Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional *J.A.R.*

